



Kommunstyrelsen
Samtliga nämnder
Kommunfullmäktige för kännedom

Granskning av Kundcenters bemötande, service och tillgänglighet

KPMG har av Hallstahammars kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska Kundcenters verksamhet. I uppdraget har ingått att granska om Kundcenter drivs på ett ändamålsenligt sätt genom att vara tillgängligt samt om de tillhandahåller en god service såväl intern som externt samt har ett gott bemötande.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att Kundcenter drivs på ett i huvudsakligt ändamålsenligt sätt utifrån att vara tillgängligt såväl internt som externt samt att Kundcenter hela tiden arbetar med att förbättra den service de tillhandahåller samt även det sätt på vilket såväl interna som externa kunder bemöts.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Säkerställa att det genomförs såväl en extern undersökning som intern undersökning inom kommunen som fokuserar på hur Kundcenters tillgänglighet, service och bemötande uppfattas. Detta för att möjliggöra en ytterligare utveckling av verksamheten.
- Påbörja ett arbete med att utveckla och uppdatera kommunens externa hemsida då behov av detta bedöms finnas. Genom detta arbete kan vissa av de ärenden som inkommer till Kundcenter undvikas då svar kan ges på kommunens externa hemsida.

Revisionen beslutade att överlämna rapporten till kommunstyrelsen för yttrande senast 2022-09-30 samt till kommunfullmäktige för kännedom.

Per Hedfors

Ordförande i kommunrevisionen

Postadress

KOMMUNHUSET
00
2064
734 80 HALLSTAHAMMAR

Besöksadress

Telefon
Fax
Org.nr
Bankgiro
Prästgårdsgatan
0220-105 00
235-0072

Postgiro

0220-240
212000-
12 36 90-0